

IBM Performance Management

Käyttöehdot (ToU-ehdot) koostuvat tästä asiakirjasta IBM:n käyttöehdot – SaaS-tuotteita koskevat ehdot (SaaS-tuotteita koskevat ehdot) ja asiakirjasta IBM:n käyttöehdot – Yleiset ehdot (Yleiset ehdot), joka on saatavana seuraavasta URL-osoitteesta: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Mahdollisissa ristiriitatilanteissa SaaS-tuotteita koskevat ehdot ovat etusijalla Yleisiin ehtoihin nähden. Asiakas hyväksyy ToU-ehdot tilaamalla tai ottamalla käyttöön IBM SaaS -tuotteen.

ToU-ehtoja koskevat soveltuvin osin IBM:n kansainvälisen Passport Advantage -sopimuksen, IBM:n kansainvälisen Passport Advantage Express -sopimuksen tai IBM:n kansainvälisen Valikoituja IBM Software as a Service (SaaS) -tuotteita koskevan sopimuksen (Sopimus) ehdot, jotka yhdessä ToU-ehtojen kanssa muodostavat kokonaissopimuksen.

1. IBM SaaS

Nämä SaaS-tuotteita koskevat ehdot koskevat seuraavia IBM SaaS -tuotteita:

- IBM Monitoring (SaaS)
- IBM Application Diagnostics (SaaS)
- IBM Application Performance Management (SaaS)
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud Monitoring Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud Application Performance Management Entry Customers
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics Customers
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up for existing IBM Application Performance Diagnostics Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications 3 Agent Pack Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Full Agent Pack Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Transactions Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud Application Performance Management Customers.

2. Maksujen mittayksiköt

IBM SaaS -tuotteen myynnissä sovelletaan seuraavia mittayksiköitä Sopimusasiakirjassa määritetyllä tavalla:

- a. Hallintoitujen virtuaalipalvelimien lukumäärän keskiarvo on mittayksikkö, jonka mukaan IBM SaaS -tuotteen voi hankkia. Palvelin on fyysinen tietokone, joka koostuu suoritusyksiköistä, muistista ja siirräntälaitteista. Se toteuttaa yhden tai useamman käyttäjän tai työasemalaitteen pyytämiä toimintosarjoja, komentoja tai sovelluksia. Käytettäessä telineitä, blade-kehikoita tai muita vastaavia varusteita jokaisen erillisen fyysisen laitteen (esimerkiksi blade-kehikossa tai telineessä olevan laitteen), joka sisältää edellä mainitut pakolliset komponentit, katsotaan olevan erillinen palvelin. Virtuaalipalvelin on joko virtuaalinen tietokone, joka on luotu osioimalla resurssit käytettäväksi fyysisessä palvelimessa, tai osioimaton fyysinen palvelin. Hallintoitujen virtuaalipalvelimien lukumäärän keskiarvon käyttöoikeuksia on hankittava määrä, joka vastaa IBM SaaS -tuotteen

mittauskauden aikana käsittelemien Virtuaalipalvelimien keskimääräistä määrää. Mittauskausi on määritetty Asiakkaan Käyttöoikeustodistuksessa (PoE) tai Sopimusasiakirjassa.

3. Maksut ja laskutus

IBM SaaS -tuotteesta perittävä maksu määritetään Sopimusasiakirjassa.

3.1 Osittaiset kuukausimaksut

Osittainen kuukausimaksu on suhteellisesti jaettu päivähinta, joka veloitetaan Asiakkaalta. Osittaiset kuukausimaksut lasketaan vajaan kuukauden jäljellä olevien päivien perusteella alkaen päivästä, jona IBM ilmoittaa Asiakkaalle, että IBM SaaS -tuote on käytettävissä.

3.2 Ylitysmaksut

Jos Asiakkaan toteutunut IBM SaaS -tuotteen käyttö ylittää Käyttöoikeustodistuksessa tai Sopimusasiakirjassa määritetyn käyttöoikeuden, ylitys laskutetaan Asiakkaalta sovellettavassa Käyttöoikeustodistuksessa tai Sopimusasiakirjassa määritettyjen ylityshintojen mukaisesti.

4. Tilin luonti ja käyttöoikeus

Kun IBM SaaS -tuotteen Käyttäjät rekisteröivät käyttöönsä tilin (Tili), IBM toimittaa IBM SaaS -tuotteen Käyttäjälle Tilin tunnuksen ja salasanan. Asiakas vastaa siitä, että kaikki IBM SaaS -tuotteen Käyttäjät ylläpitävät Tilin tietoaan ja huolehtivat niiden ajantasaisuudesta. Asiakkaalla on milloin tahansa oikeus pyytää, että mitkä tahansa Henkilötiedot, jotka on annettu Tilin rekisteröinnin tai IBM SaaS -tuotteen käytön yhteydessä, oikaistaan tai poistetaan Tilin tiedoista. Tällöin kyseiset tiedot oikaistaan tai poistetaan, mutta poisto saattaa estää IBM SaaS -tuotteen käytön.

Asiakas vastaa siitä, että kaikki IBM SaaS -tuotteen Käyttäjät suojaavat Tilin tunnuksensa ja salasanasensa, sekä valvoo sitä, kuka voi käyttää IBM SaaS -tuotteen Käyttäjän Tiliä tai mitä tahansa IBM SaaS -tuotetta Asiakkaan puolesta.

5. IBM SaaS -tuotteen Tilauskauden uusimisvaihtoehdot

IBM SaaS -tuotteen Tilauskauden mahdollinen uusiutuminen määräytyy sen mukaan, mitä Asiakkaan Käyttöoikeustodistuksessa on määritetty. Vaihtoehdot ovat seuraavat:

5.1 Automaattinen uusiminen

Jos Asiakkaan Käyttöoikeustodistuksessa mainitaan, että Asiakkaan uusimislaji on automaattinen, Asiakas voi irtisanoa päättyvän IBM SaaS -tuotteen Tilauskauden toimittamalla Asiakkaan nimetylle IBM-myyntineuvottelijalle tai IBM:n liikekumppanille kirjallisen pyynnön vähintään yhdeksänkymmentä (90) päivää ennen Käyttöoikeustodistuksessa mainittua päättymispäivämäärää. Jos IBM tai IBM:n liikekumppani ei saa mainittua irtisanomisilmoitusta päättymispäivään mennessä, päättyvä Tilauskausi uusiutuu automaattisesti joko yhdeksi vuodeksi tai Käyttöoikeustodistuksessa mainitun alkuperäisen Tilauskauden pituiseksi ajaksi.

5.2 Jatkuva laskutus

Jos Käyttöoikeussopimuksessa todetaan, että Asiakasta koskee jatkuva uusiminen, Asiakas voi edelleen käyttää IBM SaaS -tuotetta ja Asiakasta laskutetaan IBM SaaS -tuotteen käytöstä jatkuvana laskutuksena. Jos Asiakas haluaa lopettaa IBM SaaS -tuotteen käytön ja jatkuvan laskutuksen, Asiakkaan tulee toimittaa IBM:lle tai IBM:n liikekumppanille yhdeksänkymmentä (90) päivää etukäteen kirjallinen IBM SaaS -tuotteen peruutusilmoitus. Kun Asiakkaan käyttöoikeus peruutetaan, Asiakkaalta laskutetaan mahdolliset maksamattomat käyttömaksut siltä kuukaudelta, jona peruutus on tullut voimaan.

5.3 Asiakkaan uusittava

Jos Käyttöoikeussopimuksessa todetaan, että Asiakasta koskee uusimislaji "tilauksen päätyminen", IBM SaaS -tuotteen tilaus päättyy Tilauskauden lopussa ja Asiakkaan käyttöoikeus IBM SaaS -tuotteeseen poistetaan. Jos Asiakas haluaa jatkaa IBM SaaS -tuotteen käyttöä päättymispäivämäärän jälkeen, Asiakkaan on hankittava uusi Tilauskausi IBM:ltä tai IBM:n liikekumppanilta.

6. Tekninen tuki

IBM SaaS -tuotteen Tekninen tuki on käytettävissä tilauskauden aikana.

Sähköpostituen ja SaaS-tukiportaalin Palveluajat ovat seuraavat:

8.00–20.00 Yhdysvaltain itäistä normaaliaikaa maanantaista perjantaihin (ei arkipyhinä)

Tukipalvelun puhelinpäivystys (Yhdysvalloissa): 1 855 221 1166

Sähköpostiosoite: support@ibmserviceengage.com

Palveluajan ulkopuolinen ja järjestelmän käyttökatkon aikainen tuki

Palveluajan ulkopuolinen ja järjestelmän käyttökatkon aikainen tuki on saatavana vain vakavuustason 1 ongelmille työpäivisin, viikonloppuisin ja pyhäpäivinä.

Vakavuustaso	Vakavuustason määritelmä	Vastausaikatavoitteet	Vastausajan voimassaolo
1	Liiketoiminnan kannalta olennainen häiriö / palvelun käyttökatko: Liiketoiminnan kannalta olennaiset toiminnot eivät ole käytettävissä, tai tärkeä käyttöliittymä ei toimi. Tämä koskee tavallisesti tuotantoympäristöä ja merkitsee sitä, että palvelujen käytön epäonnistuminen haittaa toimintaa vakavasti. Tilanteeseen tarvitaan ratkaisu heti.	Yhden (1) tunnin kuluessa	24 x 7
2	Merkittävä vaikutus liiketoimintaan: Liiketoimintaan liittyvä palvelun ominaisuus tai toiminto toimii vakavan vajavaisesti, tai Asiakas on vaarassa ylittää liiketoimintaan liittyviä määräaikoja.	Kahden (2) tunnin kuluessa	Maanantaista perjantaihin normaalina työaikana
3	Vähäinen vaikutus liiketoimintaan: Merkitsee, että palvelu tai toiminto on käyttökelpoinen eikä häiriön vaikutus toimintaan ole vakava.	Neljän (4) tunnin kuluessa	Maanantaista perjantaihin normaalina työaikana
4	Pieni vaikutus liiketoimintaan: Tiedustelu tai muu kuin tekninen pyyntö	Yhden (1) työpäivän kuluessa	Maanantaista perjantaihin normaalina työaikana

7. IBM SaaS -tuotteiden lisäehdot

7.1 Step-up-tuotetta koskevat rajoitukset

Step-up for existing Customers -tuotteiksi nimetyt IBM SaaS -tuotteet (Step-up-SaaS-tuote) edellyttävät, että Asiakas on hankkinut etukäteen tuotteeseen liittyvän, Step-up-SaaS-tuotteen nimestä ilmenevän IBM-ohjelman asianmukaiset käyttöoikeudet. Esimerkiksi IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring -tuotteen hankkivilla Asiakkailla tulee olla käyttöoikeudet IBM Tivoli Monitoring -tuotteeseen liittyvään IBM-ohjelmaan. Asiakkaalla voi olla Step-up-SaaS-tuotteen käyttöoikeuksia enintään sama määrä kuin tuotteeseen liittyvän IBM-ohjelman käyttöoikeuksia.

Hankkiessaan Step-up-SaaS-tuotteen Asiakas ei voi hyödyntää tuotteeseen liittyvän IBM-ohjelman samoja käyttöoikeuksia organisaation omiin toimitiloihin asennetussa ympäristössä ja Step-up-SaaS-tuotteen käyttöoikeuksien yhteydessä. Jos Asiakkaalla on esimerkiksi 23 Hallinnoidun virtuaalipalvelimen käyttöoikeutta tuotteeseen liittyvään IBM-ohjelmaan ja Asiakas päättää hankkia 10 Step-up-SaaS-tuotteen Hallinnoitujen virtuaalipalvelimien lukumäärän keskiarvoon perustuvaa käyttöoikeutta, Asiakkaalla on oikeus valvoa 10:tä Step-up-SaaS-tuotteen Hallinnoitua virtuaalipalvelinta IBM SaaS -tuotteen ympäristössä ja 13:a Hallinnoitua virtuaalipalvelinta toimitiloihin asennetun ohjelmiston avulla.

Step-up-SaaS-tuote ei sisällä siihen liittyvän IBM-ohjelman Tilaus- ja tukipalvelua. Asiakas takaa, että on hankkinut (1) soveltuvat käyttöoikeudet sekä (2) soveltuvan Tilaus- ja tukipalvelun IBM-ohjelmia varten. Asiakkaalla on oltava Step-up-SaaS-tuotteen Tilauskauden aikana voimassa oleva Tilaus- ja tukipalvelu niitä IBM-ohjelman käyttöoikeuksia varten, joita käytetään yhdessä Step-up-SaaS-tuotteen käyttöoikeuksien kanssa. Jos Asiakkaan käyttöoikeus tuotteeseen liittyviin IBM-ohjelmiin päättyy tai niitä koskeva Tilaus- ja tukipalvelu umpeutuu, Asiakkaan käyttöoikeus Step-Up-SaaS-tuotteeseen päättyy.

7.2 Johdannaishyötyjen sijainnit

Verotus perustuu soveltuvien osin sijainteihin, joiden Asiakas määrittää saavan hyötyä IBM SaaS -järjestelmästä. IBM soveltaa verotusta IBM SaaS -järjestelmän tilauksen yhteydessä annetun liiketoimintaosoitteen perusteella ja käyttää kyseistä osoitetta ensisijaisena hyötyvänä sijaintina, ellei Asiakas toimita IBM:lle lisätietoja. Asiakas vastaa siitä, että kyseiset tiedot ovat ajan tasalla ja että mahdolliset muutokset toimitetaan IBM:lle.

Liite A

1. IBM Monitoring (SaaS)

IBM Monitoring (SaaS) -tuote antaa mahdollisuuden valvoa peruskäyttäjien käyttökokemusta ja resursseja. Sen ansiosta käyttäjille voidaan ilmoittaa sovelluksissa ilmenneistä ongelmista ja ongelmat saadaan ratkaistua nopeasti ja tehokkaasti.

Entry-tuote tarjoaa seuraavat ominaisuudet:

- IBM Application Performance Management (APM) -käyttöliittymässä käyttäjät voivat arvioida sovellusten toimintakuntoa ja näyttää tarkempia lisätietoja, kuten aiheeseen liittyvät tapahtumat ja kyseiseen sovellukseen liittyvien komponenttien suorituskykyindikaattorit (KPI).
- Tuote tunnistaa ja määrittää sovelluksen rakenteen automaattisesti. Tämän jälkeen rakennetta on mahdollista muokata tai se voidaan poistaa.
- Tuote asentaa ja määrittää agentit automaattisesti. Manuaalisten toimintojen tarve on vähäinen, tai niitä ei tarvita lainkaan.
- Käyttäjät voivat tunnistaa sovelluksen peruskäyttäjän todellisen käyttökokemuksen vasteaikojen perusteella, sillä vasteajat näytetään eriteltyinä kunkin komponentin mukaan.
- Käyttäjät voivat tarkastella kaikkien valvottujen resurssien keskeisimpiä toimintakunnon mittareita.
- Käyttäjät voivat luoda ja muuttaa kynnyksarvoja ongelmien visuaalista tunnistusta ja ilmoitusten vastaanottoa varten.

2. IBM Application Diagnostics (SaaS)

IBM Application Diagnostics (SaaS) -tuote tarjoaa yksityiskohtaisia vianmäärittystietoja, joiden avulla voidaan pyrkiä määrittämään sovelluksen suorituskykyongelmien perussyy ja ratkaista ongelmat nopeasti.

Diagnostics-tuote tarjoaa seuraavat ominaisuudet:

- IBM Application Performance Management (APM) -käyttöliittymässä käyttäjät voivat arvioida sovellusten toimintakuntoa ja näyttää tarkempia lisätietoja, kuten aiheeseen liittyvät tapahtumat ja kyseiseen sovellukseen liittyvien komponenttien suorituskykyindikaattorit (KPI).
- Tuote tunnistaa ja määrittää sovelluksen rakenteen automaattisesti. Tämän jälkeen rakennetta on mahdollista muokata tai se voidaan poistaa.
- Tuote asentaa ja määrittää agentit automaattisesti. Manuaalisten toimintojen tarve on vähäinen, tai niitä ei tarvita lainkaan.
- Käyttäjät voivat tarkastella sovelluspalvelimiensa keskeisimpiä toimintakunnon mittareita.
- Suorituskykytiedot näytetään eriteltyinä kooditasolla. Lisäksi tuote sisältää tärkeitä vianmäärittystietoja, kuten konteksti- ja pinonseurantatietoja.

3. IBM Application Performance Management (SaaS)

IBM Application Performance Management (SaaS) -tuote antaa mahdollisuuden seurata peruskäyttäjien käyttökokemusta ja tapahtumia sekä valvoa resursseja. Näin käyttäjille voidaan ilmoittaa sovelluksissa ilmenneistä ongelmista ja ongelmat voidaan ratkaista nopeasti ja tehokkaasti.

Käyttäjien käytettävissä ovat seuraavat toiminnot:

- IBM Application Performance Management (APM) -käyttöliittymässä käyttäjät voivat arvioida sovellusten toimintakuntoa ja näyttää tarkempia lisätietoja, kuten aiheeseen liittyvät tapahtumat ja kyseiseen sovellukseen liittyvien komponenttien suorituskykyindikaattorit (KPI).
- Tuote tunnistaa ja määrittää sovelluksen rakenteen automaattisesti. Tämän jälkeen rakennetta on mahdollista muokata tai se voidaan poistaa.
- Tuote asentaa ja määrittää agentit automaattisesti. Manuaalisten toimintojen tarve on vähäinen, tai niitä ei tarvita lainkaan.
- Tapahtumien seurannan avulla käyttäjät voivat yksilöidä sovelluksen suorituskyvyn pullonkauloja kaikissa valvonnan piirissä olevissa selaimissa, Web-palvelimissa ja sovelluspalvelimissa.

- Käyttäjät voivat selvittää sovelluksen peruskäyttäjän todellisen käyttökokemuksen vasteaikojen perusteella, sillä vasteajat näkyvät tuettujen mobiililaitte- ja työasemaselainten käyttäjien mukaan komponenteittain eriteltynä.
- Käyttäjät voivat tarkastella kaikkien valvottujen resurssien keskeisimpiä toimintakunnon mittareita.
- Käyttäjät voivat luoda ja muuttaa kynnsarvoja ongelmien visuaalista tunnistusta ja ilmoitusten vastaanottoa varten.
- Sisältää tuen IBM SmartCloud Control Desk -ongelmiin liittyvien palvelupyyntöjen automaattiselle luonnille, joka perustuu IBM Application Performance Management (SaaS) -ilmoituksiin.
- Sisältää tuen IBM Application Performance Management (SaaS) -tapahtumien integroinnille IBM Tivoli Netcool OMNibus -tuotteeseen.